

Startschuss für Virtual Reality in der Bankberater-Ausbildung



Von links nach rechts: Gerald Fleischmann, Generaldirektor der Volksbank Wien AG Rosa Dangubic, Head of eLearning / Volksbank Akademie Barbara Czak-Pobeheim, CEO der Volksbank Akademie Christoph Schmidt-Martensson, CEO von CREATE Michael Leitner, Head of Research / Interaction Design bei CREATE

Credit: Robert Poster
Fotograf: Robert Polster



Barbara Czak-Pobeheim, CEO der Volksbank Akademie mit VR Bille und Rosa Dangubic, Head of eLearning / Volksbank Akademie als Virtual-Reality-Coaching

Credit: Robert Polster
Fotograf: Robert Polster

Wien (OTS) -

Wien, 30.10.2018 - Die Volksbank Akademie setzt im kommenden Jahr auf Virtual Reality (VR) mit 360-Grad-Videos, um den Lernprozess für die Volksbank-Mitarbeiter effizienter, innovativer und auch unterhaltsamer zu gestalten.

Die Volksbank Akademie hat sich in der digitalen Bankausbildung in Österreich erfolgreich als „First Mover“ positioniert: Ab 2019 wird im Beratungstraining für die Volksbank-Mitarbeiter die Virtual-Reality-Brille eingesetzt - ein Riesenschritt in die digitale Zukunft der Aus- und Weiterbildung.

„Als Beraterbank ist es für uns selbstverständlich in die Ausbildung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu investieren. Denn sie sind letztlich dafür verantwortlich, dass wir unseren Kunden vertrauensvolle und langfristige Geschäftsbeziehungen auf Augenhöhe garantieren können. Das ist für uns die oberste Priorität“, so Gerald Fleischmann, Generaldirektor der Volksbank Wien.

Barbara Czak-Pobeheim, Geschäftsführerin der Volksbank Akademie betont insbesondere die guten Lerneffekte des VR-Coachings: „Uns ist es besonders wichtig, die emotional erlebbaren, immersiven Interaktionen unterhaltsam und mühelos zu gestalten. So erreichen wir einen bis zu dreimal höheren Lerneffekt.“

Das Projekt wird von der Volksbank Akademie, der zentralen Aus- und Weiterbildungsinstitution im Volksbanken-Verbund, gemeinsam mit der Wiener Multimedia-Agentur CREATE.21st century, dem österreichischen Marktführer im Bereich des innovativen Lernens, umgesetzt.

Im Frühjahr 2018 wurde dazu ein Forschungsprojekt gestartet, bereits im Juli gab es erste Tests mit einer Gruppe von acht erfahrenen Volksbank-Kundenberatern. Das Fazit daraus: Den Lernenden fällt es dank VR-Brille besonders leicht, mittels 3D-Realbildvideo in die jeweiligen Settings einzutauchen und sich auf die Übungssequenzen einzulassen.

Wie funktioniert die VR-Technologie in der Beraterausbildung?

Angehende Kundenberater der Volksbanken werden im ersten Halbjahr 2019 konkrete Beratungssituationen realitätsnah mittels VR trainieren und simulieren. Begleitet werden sie dabei von einem eigenen VR-Coach. Dazu wurden von CREATE in der realen Volksbank-Filiale Mariahilfer Straße in Wien typische Beratungssituationen mittels VR-360-Grad-Technologie aufgezeichnet und interaktiv mit Gamification-Elementen aufbereitet. Die Szenen wurden von realen Schauspielern dargestellt und nicht in einem Studio mit virtuellen Charakteren animiert.

„Genau diese Kombination ist die spezielle Neuheit dieses VR-Trainings“, so CREATE-CEO Christoph Schmidt-Martensson. Auf diese Weise entstand ein praxisnahes und idealtypisches virtuelles Beratungsgespräch für Schulungszwecke, das Mitarbeiter der Volksbanken aktiv durchlaufen können. Mit der VR-Brille tauchen sie in die Welt der Bankfiliale ein und erleben während des einstündigen Coachings mehrere Beratungssituationen. Von der generellen Hilfestellung im Bankenfoyer bis hin zur gezielten Argumentation beim Vertragsabschluss inklusive gekonnter Verabschiedung behandelt das VR-Coaching gängige Alltagssituationen eines Beraters.

Die Schulungsteilnehmer beginnen in der Regel in der Rolle des

Beobachters des Gesprächs zwischen einem Berater und einer Kundin, welches sich über mehrere Szenen fortsetzt. Abhängig von den gewählten Interaktionen können unterschiedliche Gesprächsverläufe simuliert werden. Mit Fortdauer des Coachings werden die Teilnehmer immer aktiver eingebunden und sind aufgefordert,

verschiedene Argumentationslinien zu bewerten. Anschließend schlüpfen sie selbst in die Rolle des Beraters. Somit wird der immersive Lernprozess zu einem hochintensiven, positiven Coaching.

Das VR-Coaching ist für die Oculus Rift optimiert. Durch das große Head-Mounted-Display ist ein diagonales Sichtfeld von 110 Grad (90 Grad horizontal) möglich. „Die Oculus Rift füllt praktisch das gesamte Gesichtsfeld aus, die Bildränder sind kaum wahrnehmbar. So entsteht beim Benutzer das Gefühl, tatsächlich in der Beratungssequenz zu sein. Durch die 3D-Umgebung der virtuellen Realität – hier konkret die Volksbank-Filiale Mariahilfer Straße – tritt das Bewusstsein des Nutzers, irgendwelchen illusorischen Stimuli ausgesetzt zu sein, so weit in den Hintergrund, dass die virtuelle Umgebung als völlig real empfunden und damit emotional erlebbar wird. Lern- und Behaltenseffekt sind dadurch bis zu dreimal höher als bei 2D-Modellen“, erklärt CREATE-Chef Schmidt-Martensson.

Die Teilnehmer steuern mit Hilfe eines Joysticks durch die virtuelle Welt. Mit einem zweiten Joystick wählt der VR-Coach Presets und Szenen aus. Am Laptop hat der Coach stets Einblick in die aktuelle Situation und weiß, welche Szene oder Interaktion der Teilnehmer gerade durchläuft und wie er unterstützen kann. Das VR-Coaching findet im Einzelsetting statt. Der Teilnehmer wird von seinem VR-Coach durch das gesamte Training inhaltlich und technisch geführt (Setup, Start, Bedienung). Das Konzept sieht vor, dass der Anwender die Brille nicht die volle Coachingzeit trägt, sondern sie immer wieder abnimmt, um Inhalte mit seinem Coach zu besprechen.

Bild(er) zu dieser Aussendung finden Sie im AOM / Originalbild-Service sowie im OTS-Bildarchiv unter <http://bild.ots.at>

~

Rückfragehinweis:

VOLKSBANK Akademie
Dr. Barbara Czak-Pobeheim
Geschäftsführung
Tel.: 050 400 45 - 520

E-Mail: barbara.czak-pobeheim@akademie.volksbank.at

CREATE.21st century

Christoph Schmidt-Martensson

CEO CREATE.21st century

Tel.: 01 786 63 18

E-Mail: christoph.schmidt-martensson@create.at

~

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/12045/aom>

*** OTS-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLIESSLICHER
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.OTS.AT ***

OTS0085 2018-10-31/11:17

311117 Okt 18

Link zur Aussendung:

https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20181031_OTS0085